

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan *defuzzyfikasi* yang dilakukan perusahaan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Hasil analisis perhitungan *gap defuzzyfikasi* secara keseluruhan tiga perusahaan pelayanan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung yaitu JNE, J&T dan TIKI memiliki nilai kepuasan yang berbeda dimana untuk nilai JNE mendapatkan nilai negative sebesar -7,47 yang artinya apa yang diinginkan konsumen belum terpenuhi. Perusahaan J&T mendapatkan nilai positif sebesar 4,31 yang berarti apa yang diinginkan konsumen sudah terpenuhi atau puas, dan Perusahaan TIKI mendapatkan nilai positif sebesar 4,31. yang artinya konsumen merasa puas atas pelayanannya sudah sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

5.2 Saran

1. Perusahaan

Pada hakikatnya konsumen memiliki persepsi yang berbeda terkait dengan sebuah kepuasan maka dari itu perusahaan pelayanan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung harus dapat terus memperbaiki pelayanan secara menyeluruh sehingga dapat bertahan dari sebuah persaingan

2. Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi kepuasan konsumen bukan hanya berfokus pada 3 perusahaan namun diharapkan melakukan penilaian kepuasan pada perusahaan-perusahaan lain.

